

上海市青浦区民政局

青民〔2024〕25号

关于印发《青浦区低收入人口探访关爱 工作方案》的通知

各镇社区建设办、各街道社区服务办、各街镇社区事务受理服务中心：

根据《国务院办公厅关于加强低收入人口动态监测做好分层分类社会救助工作的意见》（国办发〔2023〕39号）及《上海市人民政府办公厅关于加强低收入人口动态监测完善分层分类社会救助体系的实施意见》（沪府办规〔2024〕5号）文件精神，区民政局结合实际制定《低收入人口探访关爱工作方案》，现印发给你们，请结合实际执行。

上海市青浦区民政局
2024年7月8日



青浦区低收入人口探访关爱工作方案

为贯彻《国务院办公厅关于加强低收入人口动态监测做好分层分类社会救助工作的意见》（国办发〔2023〕39号）及《上海市人民政府办公厅关于加强低收入人口动态监测完善分层分类社会救助体系的实施意见》（沪府办规〔2024〕5号）要求，践行人民城市重要理念，进一步优化主动发现综合救助帮扶工作机制，健全以基本生活救助、专项社会救助、急难社会救助为主体，社会力量参与为补充的分层分类社会救助体系，加强低收入人口动态监测、做好分层分类社会救助工作，精准规范兜住兜准兜好基本民生底线，现就开展低收入人口探访关爱工作，制定如下方案。

一、精确识别低收入人口，主动查找和探访四类困难对象

1. **可能符合社会救助政策的潜在对象。**即可能符合社会救助政策申请条件，但尚未申请的对象。重点聚焦：①有求助意愿但申请能力不足、对申请流程不知晓的特殊困难群众，②密切关注低保边缘人口、支出型困难群众等相关人口，③通过各级社会救助热线等信访渠道反映救助诉求的群众，尤其是孤寡老人、困境儿童、残疾人、重病患者、失业者和生活不能自理（行动不便）者等。

2. **经济困难但不符政策的潜在对象。**即生活确有困难，但可能不符合社会救助政策的对象。重点聚焦：①曾经申请过社会救助、暂时不符合救助条件但存在一定困难的人员或

家庭；②可以通过其他政策、社会力量救助帮扶，或需要定期关心关注的对象；③申请救助未通过或刚刚退出政策保障的家庭。

3. 已受救助寻求额外支持的潜在对象。即已纳入社会救助政策覆盖范围，还可以提供其他政策支持或社会力量救助帮扶的对象。重点聚焦：①经救助后生活仍存在较大困难且自身发展能力不足的困难群众；②已纳入社会救助政策覆盖范围的对象，了解评估其在基本生活救助外的客观需求和心理、就业等方面的困难，通过政府购买服务等方式帮助解决家庭内生动力等问题。

4. 其他需进一步关注群体。处于低保边缘的人户分离家庭、生活无着外省来沪务工人员、弱劳动能力家庭、低保家庭的非本市户籍配偶与继子女、有吸毒或服刑人员的家庭以及遇到急难事项或意外事故的家庭。

二、加强社区救助顾问能力建设，夯实“政策找人”工作网络

1. 开展多层次精准化“救助力”培训。区民政局分阶段、分层次对全区各级社区救助顾问骨干开展专业化培训。聚焦政策解析、案例剖析与沟通技巧，提升专业素养。选拔救助业务骨干担任讲师，构建社区救助顾问服务品牌。同时，鼓励各街镇开展针对村居救助顾问的培训，提升救助顾问业务能力和水平。

2. 开展“金牌顾问”培育选树活动。在全区范围内开展“金牌顾问”培育选树活动，推行“实战+研讨”的培养模式，组织系列研讨会，让救助顾问在真实案例分析中学习高效救助策略，促进跨街镇的经验交流与合作。

3. 探索打造社区救助顾问工作室。鼓励有条件的街镇在社区事务受理中心、村居委会建立社区救助顾问工作室，聚焦低保家庭、低保边缘家庭等困难群体的多样化需求，整合各类资源，提供综合性服务，满足低收入人口多元化救助需求。

三、优化主动发现机制，建设低收入人口探访关爱服务网络

1. 实施低收入人口探访与回访机制。按地区划分，确立定期探访机制，针对不同困难等级的低收入人群，设定每月、每季度或半年的访问频率，每次走访后，详细记录相关信息。对于困境程度降低或者退出救助服务的低收入人口，提供后续跟进服务、巩固成效。对退出保障范围的困难群众，社区救助顾问、居村工作者应当定期开展回访工作，退出保障范围的第一个月即进行回访，此后每3~6个月开展一次回访工作，直到退出一年以上并具有稳定的收入来源，实现良好的社会融入。

2. 优化探访发现机制，响应困难群众需求。社区救助顾问、居村工作者应当加强日常走访摸底，及时掌握困难群众信息；鼓励邻里志愿者、楼组长等社区力量在日常生活中观

察发现困难群众信息，及时与社区救助顾问沟通反馈，社区救助顾问主动开展入户走访，做到及时回应不遗漏。

3. **充分发挥社区事务受理服务中心作用。**街镇社区事务受理服务中心在群众申办民政、公安、人社、医保、卫健、住建、粮食、总工会、残联等各条线事项的过程中，通过“窗口主动询问”“规范化工具表单信息填写”等流程，利用中心基层数据互通优势，加强数据比对筛查，主动发现困难群众或潜在困难群众，及时和社区救助顾问反馈情况、分析研判、提供服务。

4. **发挥区级与街镇社会救助信息共享核查机制作用。**通过“1+3+2”区级救助信息共享模式定期交换信息。利用大数据分析与铁脚板入户相结合，动员网格员、社会组织及志愿者等力量，深入探访排摸，确保救助政策宣传到位，及时发现并保障符合救助条件的对象，实现救助政策无缝衔接，确保精确识别、工作高效。

5. **各街镇要完善“救急难”工作机制，及时化解困难群众急难愁盼问题。**需进一步健全快速反应机制，对因火灾、交通事故、突发重大疾病等其他特殊的突发性、紧迫性、临时性困难导致基本生活暂时出现严重困难的人员给予即时支援，高效解决他们的迫切需求，以实际行动缓解其燃眉之急，维护社会稳定与和谐。

四、提供多元化救助帮扶，形成低收入人口分类分层支持网络

1. **及时纳入保障。**对于符合基本生活救助政策的低收入人口，及时纳入保障范围。主动宣讲政策、了解其申请意愿和能力，对有申请意愿但申请能力不足的，协助其提出申请；符合条件的按程序及时纳入低保、特困供养等范围，并协助申请相应专项救助。

2. **提供专项帮扶。**对于可能符合专项救助政策的低收入人口，提供针对性帮扶服务。梳理基本生活救助、医疗、教育、住房、就业等专项救助以及包括残疾人、儿童关爱等福利政策在内的相关政策，针对性提供救助帮扶。

3. **链接社会资源。**对于不符合救助政策条件但确有困难的低收入人口，协助链接社会资源。归集爱心企业、社会组织和志愿者等各类社会力量的帮困资源，用好社区基金会和社区市民综合帮扶项目，丰富救助帮扶资源库；推进服务救助，开展心理疏导与人文关怀。

4. **多元化救助。**持续推进“桥计划”社会救助综合服务项目的落实，依托社会工作专业知识，深入分析困难个体的具体需求，量身定制个性化援助策略，全方位提供包括物资援助、专业咨询和社会融入在内的多元化服务。针对普遍性需求，街镇应借助政府购买服务等手段，拓展服务型救助模式，重点关注低收入人群，为其提供心理健康指导、技能培

养等社会工作服务，以及对生活不便的老人、未成年人、残疾人等群体实施定期探访、医疗陪同、日常生活照顾等关怀措施，同时为低收入人口中的学生提供学业辅导、职业引导等教育与就业支持，全面提升救助效果和服务质量。

5. **开展慈善帮扶。**鼓励各街镇立足本地实际，整合各类救助资源，创建资源平台，优化政府救助与慈善帮扶之间的衔接流程，确保政策、对象、信息和资源的有效对接。深化推动市民综合帮扶和社区基金会，关心关爱困难群众。各街镇要积极扶持帮困救助类社会组织发展，引导为低收入人口提供多元化服务。

五、加强组织领导，落实低收入人口兜底保障职责

各街镇要落实属地责任，综合考虑区域常住人口、低收入人口数量等落实工作人员和经费保障，加强社区救助顾问队伍建设，促进居住地与户籍地的协同配合，确保事有人管、责有人负。要落实专人负责，建立低收入人口探访关爱工作台账，每月将工作情况报送区民政局（附表1-4）。区民政局要加强对救助政策落实情况的指导监督，通过开展入户调查、绩效评价、资金审计等方式，加强督促检查，确保政策落实到位、工作规范有序。

附件：青浦区低收入人口探访关爱工作情况表

上海市青浦区民政局办公室

2024年7月8日印发

青浦区社会救助低收入人口探访排摸统计表(表一)

所属街镇(盖章):

序号	所属村(居)委	姓名	性别	身份证	年龄	基本社会保障	家庭人数	家庭月人均收入	家庭住址	联系方式	拟可准入民政救助政策	拟可叠加其他部门政策	村级救助顾问姓名	处理方案
1														

填表说明:

对象范围: 可能符合社会救助政策(包括特困供养、低保家庭、低收边缘家庭等)申请条件, 但尚未申请的对象

基本社会保障: 是指在无申请民政救助或其他部门救助帮扶之前, 已落实的基础社会保障: 如社保、居民养老保险等

处理方案: 根据这户家庭的现况和现有的在实施的政策和资源, 可以给予的关爱思路

青浦区社会救助低收入人口探访排摸统计表(表二)

所属街镇(盖章):

序号	所属村(居)委	姓名	性别	身份证	年龄	基本社会保障	家庭人数	家庭月人均收入	家庭住址	联系方式	家庭主要困难需求	拟可衔接其他政策或社会帮扶资源的建议	村级救助顾问姓名	处理方案
1														

填表说明:

对象范围: 生活有困难, 但可能不符合社会救助政策申请条件, 可以通过其他政策、社会力量救助帮扶, 或需要定期关心关注的对象

基本社会保障: 是指在无申请民政救助或其他部门救助帮扶之前, 已落实的基础社会保障: 如社保、居民养老保险等

家庭主要需求: 是指这个家庭现阶段导致贫困的关键因素, 要详细描述

处理方案: 根据这户家庭的现况和现有的在实施的政策和资源, 可以给予的关爱思路

青浦区社会救助低收入人口探访排摸统计表(表三)

所属街镇（盖章）：

序号	所属村（居）委	姓名	性别	身份证	年龄	家庭基本保障	家庭人数	家庭住址	联系方式	准入救助时间	叠加政策	家庭主要困难需求	可衔接其他政策或社会帮扶资源	衔接时间	村级救助顾问姓名	处理方案
1																

填表说明：

对象范围：已纳入社会救助政策覆盖范围，还可以提供其他政策支持或社会力量救助帮扶的对象

家庭基本保障填写选项：低保家庭、特困供养对象、重残无业对象、因病支出型家庭

叠加政策：是指已保障的民政各条线政策或其他委办部门的政策

家庭主要需求：是指这个家庭在经过各类政府保障后，仍旧未解决主要难点需求的关键原因，要详细描述

处理方案：根据这户家庭的现况和现有的在实施的政策和资源，可以给予的关爱思路

青浦区社会救助低收入人口探访排摸统计表(表四)

所属街镇(盖章):

序号	所属村(居)委	姓名	性别	身份证	年龄	家庭基本保障	家庭人数	家庭住址	联系方式	准入救助时间	叠加政策	终止时间	可衔接其他政策或社会帮扶资源	衔接时间	村级救助顾问姓名	处理方案
1																

填表说明:

对象范围: 曾经纳入社会救助政策覆盖范围, 现已终止但可以提供其他政策支持或社会力量救助帮扶的对象

家庭基本保障填写选项: 低保家庭、特困供养对象、重残无业对象、因病支出型家庭

叠加政策: 是指终止前保障的民政各条线政策或其他委办部门的政策

处理方案: 根据这户家庭的现况和现有的在实施的政策和资源, 可以给予的关爱思路